

教育状況報告レポ

2017年5月の研修結果

●第5回 全社員研修：2017年5月27日

時間：9:00～17:00 場所：当社 会議室

①気づきの窓

今回の気づきの窓は「継続的改善」でした。

組織の維持発展のためには、現在のみならず将来にわたって一貫して、顧客の期待とニーズを満たす製品を提供していかなければなりません。顧客のニーズと期待は変化し、かつ、競争と技術の進歩があるので、今日において必要な顧客満足を確保していたとしてもそれに安住することは将来において顧客を失う危険があります。

品質マネジメントは、組織が時代や情勢の変化に対応して競争力のある、顧客に受け入れられる製品を提供し続けることを目指した組織の運営管理活動です。ISO9001規格は組織が品質マネジメントのPDCAを効果的に繰り返して、顧客満足の向上のために製品とそれをもたらすプロセス、システムを継続的に改善していくことを求めています。運営管理の業務体系たる品質マネジメントシステムがこのような改善を実現させ得るかどうかの有効性ですから、品質マネジメントシステムの有効性の改善の実体は、顧客満足向上のために必要な製品の改善です。

しかし、要求事項としての継続的改善は、品質マネジメントシステムの諸業務を規格要求事項に従って効果的に実行することです。認証審査では結果はどうであれ、品質マネジメントの活動が8.5.1項のPDCAを回して実行されていることを実証すればよいとなります。但し、顧客満足や製品の改善の実績のない活動を継続的改善と見なすことは、環境マネジメントシステム(ISO14001)の継続的改善と同様、審査上の判断としても問題になり得ます。

継続的改善は顧客満足の向上、プロセスアプローチと並んでISO9001の論理の中核です。継続的改善の要求事項は規格の目的である顧客満足向上の実現の方法を示すものです。また、組織の運営管理の本質は継続的な改善を図る活動です。組織の実務の上では、「継続的改善と呼べる活動をやめなければよい」では済まされません。規格に従って品質マネジメントを行うということは、組

織が現に当面している顧客満足向上の緊要性や難易度に照らして適切な継続的改善の取り組みを定め、顧客満足向上や製品改善の実績を着実に出すことでなければなりません。

②チーム活動発表

今回の研修の頭に各部署から前回の進捗状況について発表しました。それぞれの部署に対する意見（アドバイス）等を社長、専務を含め相互に確認しました。内容は以下の通りです。

（１）土木部

工程の遅れはあるようですが、今回の発表ではいくつかの成果物を見せていただけました。チェックリスト、打ち合わせ記録簿の運用は確実に行うようにしてください。

（２）森林部

打ち合わせ記録簿を森林部でも利用して行ってください。動画の作業手順書が使えるようであれば是非検討してください。

（３）総務部

総務部でも打ち合わせ記録簿の使用について検討してください。

（４）営業部

チラシの効果測定、記録を残すようにしてください。

打ち合わせ記録簿の使用について検討してください。

付知町史が発刊されているので、それを参考にして、付知の歴史を勉強してください。

（５）営繕部

倉庫からの持ち出し・返却ルールについて、分かりやすい形で関係者に伝えるようにしてください。

③チーム活動

前回は引き続き、各チームに分かれ、システム構築の活動を行いました。

それぞれのチームの活動結果は以下の通りです。

（１）土木部

[本日の活動内容]

- ・安全管理プロセスの作成
- ・施工計画書ファイル管理手順書の作成（施工計画書様式の改正）
- ・作業手順書の見直し（見直し途中）

[次回研修までの活動予定]

- ・施工管理プロセスの見直し
- ・作業手順書の見直し（途中なので 6/14・6/21 に 17：30 から見直しを行う）

（２）森林部

[本日の活動内容]

【部 長】作業日報（事業）の書式改訂

年間事業計画・進捗管理表の改訂
工事打ち合わせ記録簿の作成
作業手順書（伐倒）の動画化に係る検討

【営業課】業務フロー作成（国有林野事業入札業務）
「森林のカルテ」見直し

【技術課】作業手順書（集材・小運搬）の作成
〔次回研修までの活動予定〕

【技術課】作業手順書（集材・小運搬）の作成《継続》

【営業課】業務フロー作成《継続》

「森林のカルテ」の見直し《新規》

事務作業に係る作業手順書の作成（部長と）《継続》

【部全体】作業日報（事業）の実運用

年間事業計画・進捗管理表の実運用

〔次回研修の活動予定〕

- ・ 成果品の精査
- ・ 成果品の実運用に対する検証、など

（3）総務部

〔本日の活動内容〕

- ・ 各々の業務内容一覧表（月間・年間）作成・・・作成途中
- ・ 打合せ記録簿の必要性の有無を話し合う・・・結論：様式を作成
- ・ 総務業務分担表の見直し・・・一部変更するものの会計業務が変更になること

まだ、固まった分担表の作成に至らなかった

〔次回研修までの活動予定〕

- ・ 各自が上記業務内容一覧表の完成を目指す（期限 6/24）
- ・ 資金繰りフォローアップ研修 6/2 実施予定・・・参加者：総務部全員、飛泉松原

〔次回研修の活動予定〕

- ・ 各自が上記業務内容一覧表の完成を目指す
- ・ 打合せ記録簿の様式の作成

（4）営業部

〔本日の活動内容〕

- ・ 営業管理プロセス、営業業務手順書、戦略箱手順書作成

〔次回研修までの活動予定〕

- ・ 営業管理プロセス、営業業務手順書、戦略箱手順書作成
- ・ 訪問先担当者不在時に渡す封筒デザインの作成（社長）
- ・ HP にアップする創業 70 周年あいさつ文作成（社長）
- ・ 訪問先担当者不在時に渡す手紙の定型文作成（社長、専務）

〔次回研修の活動予定〕

- ・ 営業管理プロセス、営業業務手順書、戦略箱手順書作成

（5）営繕部

[本日の活動内容]

- ・不足している管理表の作成
- ・作成されている管理表の再検討
- ・管理プロセスと管理表一覧の順序をリンクさせる

[次回研修の活動予定]

- ・管理表及びプロセスのまとめ、見直し確認

今日の言葉

組織の運営管理の本質は継続的な改善を図る活動